

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Diese AGB sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung und werden der Kundin/dem Kunden vor Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ausgehändigt.

## 1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Mit „Spitex“ wird nachstehend die Gesundheitsnetz Küssnacht Spitex bezeichnet und mit „Kundin“ die Person (weiblich oder männlich), welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt.

Die Spitex und die Kundin gehen mit Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ein Auftragsverhältnis ein, für welches sie diese allgemeinen Geschäftsbedingungen für anwendbar erklären. Soweit in der Rahmenvereinbarung und in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles geregelt ist, gelten die Regelungen des schweizerischen Obligationenrechts (OR) und dabei insbesondere die Bestimmungen über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

## 2. Rahmenbedingungen und Spitex-Dienstleistungen im Allgemeinen

Die Spitex erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit der Gemeinde Küssnacht und aufgrund der Richtlinien und Empfehlungen ihrer Dachorganisationen. Diese können während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses angepasst werden.

Die Spitex unterstützt die Kundin mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, fachbezogenen beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Kundin und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt und miteinbezogen.

Erbringen neben der Spitex private Anbieter oder private Mitarbeitende Dienstleistungen, bemüht sich die Spitex um Koordination bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden. Sie übernimmt aber keinerlei Verantwortung für die Ausführung durch andere Dienstleister.

## 3. Vertragliche Pflichten der Spitex

### a. Periodische Bedarfsabklärung

Die Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Kundin periodisch und in der Regel bei der Kundin zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument „interRAI-Home-Care“ angewendet. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Die Kundin nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang, der durch die Krankenversicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen limitiert ist.

Die Bedarfsabklärung für pflegerische Leistungen ist kassenpflichtig und wird in jedem Fall in Rechnung gestellt. Bei hauswirtschaftlichen Leistungen entscheidet der Krankenversicherer, ob Leistungen aus der Zusatzversicherung bezahlt werden

### b. Erbringung der Dienstleistungen

Die Spitex organisiert und disponiert die Dienstleistungen. Dies umfasst namentlich Folgendes:

- Sie weist der Kundin, ihren Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten (z.B. dem Hausarzt) in der Regel eine bestimmte Fallverantwortliche als direkte Ansprechperson der Spitex zu.
- Sie bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Die Kundin kann nicht wählen, wer den Einsatz leisten soll. Die Einsätze werden jeweils von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex.
- Sie vereinbart mit der Kundin Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird die Kundin nach Möglichkeit telefonisch informiert.

Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen bzw. abzusagen. In Betracht kommen etwa fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

#### **c. Verhalten bei Gefährdung der Kundin oder Dritter**

Gefährdet die Kundin sich oder ihr Umfeld, orientiert die Spitex die Hausärztin oder den Hausarzt und bei Bedarf die Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Die Spitex orientiert die Kundin nach Möglichkeit vorgängig darüber.

#### **d. Schweigepflicht und Datenschutz**

- Die Spitex verpflichtet die Mitarbeitenden zur Einhaltung der Schweigepflicht.
- Die Spitex bearbeitet Personendaten unter Einhaltung des anwendbaren Datenschutzgesetzes. Die Erhebung und Bearbeitung von Personendaten durch die Spitex ist in der Datenschutzerklärung erläutert.
- Soweit es zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Kunden/ der Kundin an Krankenversicherer, Ärzte, Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen sowie staatliche Stellen übermittelt werden. Die Spitex stellt dabei sicher, dass die Akteneinsicht auf diejenigen Akten beschränkt ist, die im Einzelfall tatsächlich benötigt werden.
- Der Kunde/die Kundin erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Der Kunde/die Kundin entbindet die beteiligten Dienstleister von der Schweigepflicht in den aufgeführten Fällen.
- Auf Verlangen gewährt die Spitex der Kundin Einsicht in ihre Akten und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.
- Es ist der Kundin nicht gestattet, Mitarbeitende der Spitex beim Verrichten der Pflegeleistungen oder der hauswirtschaftlichen oder sozialbetreuerischen Leistungen zu filmen oder andere visuelle oder akustische Aufzeichnungen zu machen. Sofern sich in den Räumlichkeiten der Kundin Kameras befinden, sind diese während des Einsatzes von den Mitarbeitenden der Spitex auszuschalten. Die Verwendung von Aufzeichnungsgeräten während der Einsätze von Mitarbeitenden der Spitex stellt einen Grund für den Abbruch des Einsatzes dar.
- Durch die Unterschrift des Rahmenvertrag bestätigt der Kunde/Kundin das Einverständnis zu diesen Regelungen

#### **e. Haftung**

Die Spitex haftet für Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Jegliche weitere Haftung wird ausgeschlossen. Die Haftung für Wertsachen ist ausgeschlossen; die Versicherung dieser Gegenstände obliegt dem Besitzer, der Besitzerin.

#### **f. Keine Annahme von Geschenken**

Die Mitarbeitenden der Spitex sind nicht berechtigt, für sich oder andere Personen Geschenke anzunehmen oder Vorteile zu beanspruchen, die ihnen im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit angeboten werden. Ausgenommen sind Gelegenheitsgeschenke von geringem Wert.

### **4. Mitwirkungspflichten der Kundin**

Die Kundin ist bei den Einsätzen in der Regel anwesend, zollt den Mitarbeitenden der Spitex den gebührenden Respekt und wirkt beim Einsatz soweit wie möglich mit. Die Absage eines Einsatzes erfolgt durch baldmöglichste Mitteilung an die Spitex.

Die Kundin passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und Materialien an und akzeptiert die von der Spitex verwendeten und/oder erforderlichen Pflegematerialien und Hilfsmittel für die Pflege zu Hause. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich bei der Kundin aufbewahrt. Die Kundin besorgt die ärztlich verordneten Medikamente selbst oder beauftragt damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex.

Bei Bedarf händigt die Kundin der Spitex gegen Quittung einen Haus- und/oder Wohnungsschlüssel aus. Verzögert sich die Aushändigung, wird der dadurch verursachte Mehraufwand in Rechnung gestellt. Für Aufwendungen, die im Zusammenhang mit der Inaktivierung von Alarmanlagen durch Spitex-Mitarbeitende entstehen, haftet die Kundin.

Verfügt die Spitex über keinen Schlüssel und kann ein solcher bei Bedarf nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann sie die verschlossene Haustür bei Verdacht, der Kundin könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge der Kundin öffnen lassen.

Für Fahrten im Auftrag der Kundin werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Kundinnen und deren Angehörigen in spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden in der Regel untersagt.

## **5. Tarife und Rechnungsstellung**

Die Tarife für die Dienstleistungen der Spitex richtet sich nach der aktuellen Tarifliste, die integrierender Bestandteil dieser Vereinbarung bildet. Über Tarifierpassungen wird vorgängig informiert. Sie sind auch auf der Homepage aufgeführt.

Die Spitex stellt sämtliche Dienstleistungen, inkl. Bedarfsabklärung, administrative Arbeiten, Abklärungen bei Dritten, Zeit und Auslagen für Einkäufe, Fahrspesen etc. in Rechnung, unabhängig davon, ob die Kosten von der obligatorischen oder einer privaten Krankversicherung übernommen werden.

Mittels einer Pauschale werden auch Einsätze in Rechnung gestellt, die von Montag bis Freitag weniger als 24 Stunden und an Samstagen, Sonn- und Feiertagen weniger als 48 Stunden vor dem Einsatz von der Kundin abgesagt werden. Eine Absage kann ausserhalb der Bürozeiten auf den Anrufbeantworter gesprochen werden.

Die Spitex stellt erbrachten Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (KLV) der Krankenversicherung direkt in Rechnung. Sie erstellt über diese Rechnungen jeweils einen Zusammenzug.

Die Patientenbeteiligung wird der Kundin direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an die Kundin. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 20 Tagen.

## **6. Beendigung des Vertrages**

Die Kundin und in begründeten Fällen die Spitex haben das Recht, das Vertragsverhältnis im Sinne von Art. 404 OR jederzeit aufzulösen. In der Regel lösen die Parteien das Vertragsverhältnis auf, wenn kein Einsatz mehr nötig ist.

## **7. Streitbeilegung und Gerichtsstand**

Alle Mitarbeitenden der Spitex nehmen Beanstandungen der Kundin entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Einbezug der Bereichsleitung oder der Geschäftsleitung des Gesundheitsnetz Küssnacht um eine gütliche Lösung.

Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das Bezirksgericht Meilen zuständig.